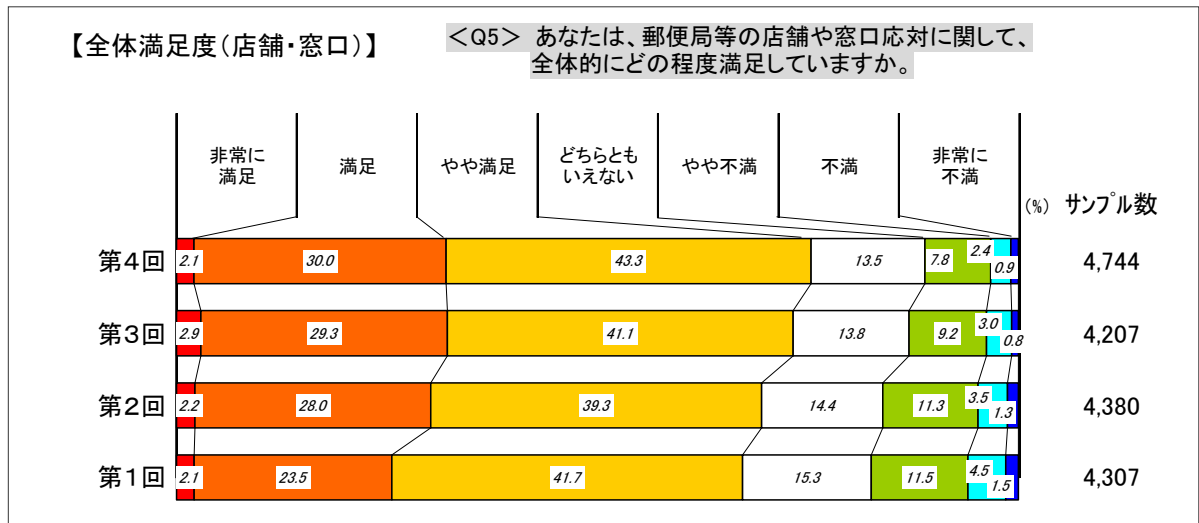


## 第4回日本郵政グループ顧客満足度調査 結果のポイント

### ■ 郵便局等への満足度が不満足度を上回っています。

(満足：75.4%、不満：11.1%)

第3回(満足：73.3%、不満：13.0%) 第2回(満足：69.5%、不満：16.1%) 第1回(満足：67.3%、不満：17.5%)



### ◇ 店舗・窓口に対する個別の評価では不満足度が満足度を上回るものもあります。

<Q4>

#### 《 満足度が高い(トップ3) 》

- 「いらっしゃいませ」などのあいさつ 満足：78.1%、不満：5.6%

第3回(満足：75.3%、不満：6.3%) 第2回(満足：73.2%、不満：7.7%) 第1回(満足：69.6%、不満：8.6%)

- 手続きにミスがない 満足：76.5%、不満：5.9%

第3回(満足：74.3%、不満：7.0%) \*第3回より追加

- 礼儀正しくキビキビした対応 満足：74.7%、不満：7.0%

第3回(満足：71.4%、不満：8.8%) 第2回(満足：67.7%、不満：11.2%) 第1回(満足：63.4%、不満：14.4%)

#### 《 不満足度が高い(ワースト3) 》

- ATMの台数 満足：30.1%、不満：46.3%

第3回(満足：29.5%、不満：46.2%) 第2回(満足：25.4%、不満：50.2%) 第1回(満足：22.7%、不満：53.8%)

- 駐車場の広さ 満足：21.1%、不満：42.3%

第3回(満足：22.4%、不満：42.1%) 第2回(満足：19.6%、不満：46.3%) 第1回(満足：18.3%、不満：47.3%)

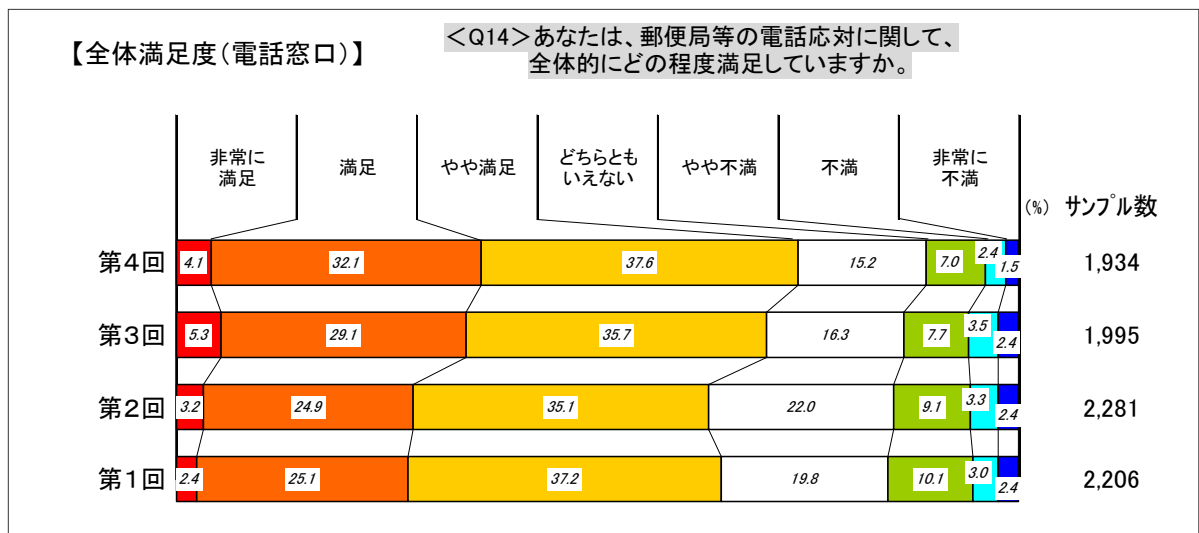
- 営業時間の長さ 満足：34.4%、不満：30.1%

第3回(満足：35.6%、不満：31.4%) 第2回(満足：33.8%、不満：35.0%) 第1回(満足：31.3%、不満：36.9%)

### ■ 郵便局等の電話対応でも満足度が不満足度を上回っています。

(満足：73.8%、不満：10.9%)

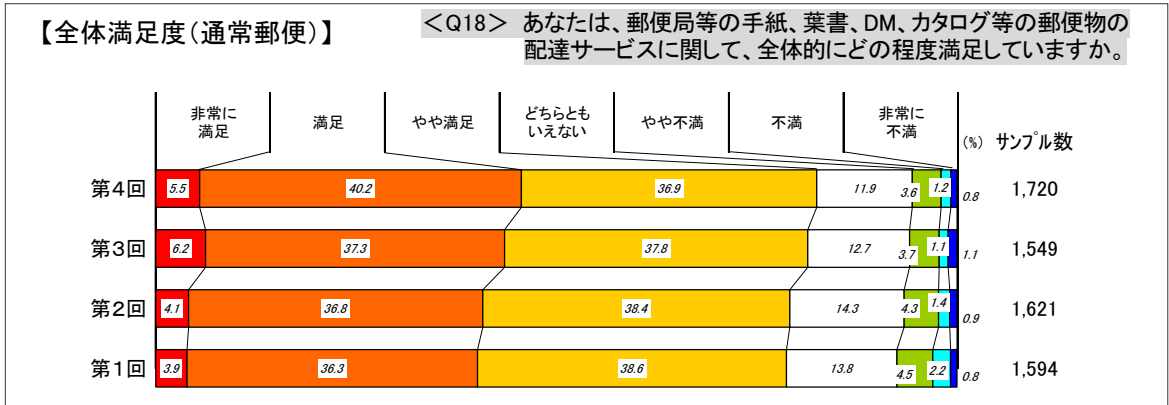
第3回(満足：70.1%、不満：13.6%) 第2回(満足：63.2%、不満：14.8%) 第1回(満足：64.7%、不満：15.5%)



■ 郵便・銀行・保険の各サービスへの満足度は、不満足度を上回っています。

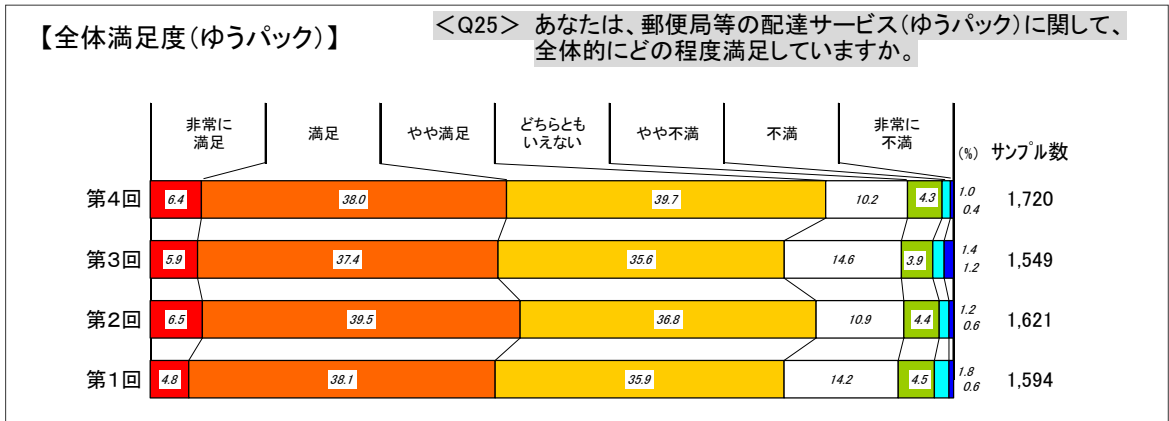
◇ 通常郵便 (満足: 82.6%、不満: 5.6%)

第3回(満足: 81.3%、不満: 5.9%) 第2回(満足: 79.3%、不満: 6.6%) 第1回(満足: 78.8%、不満: 7.5%)



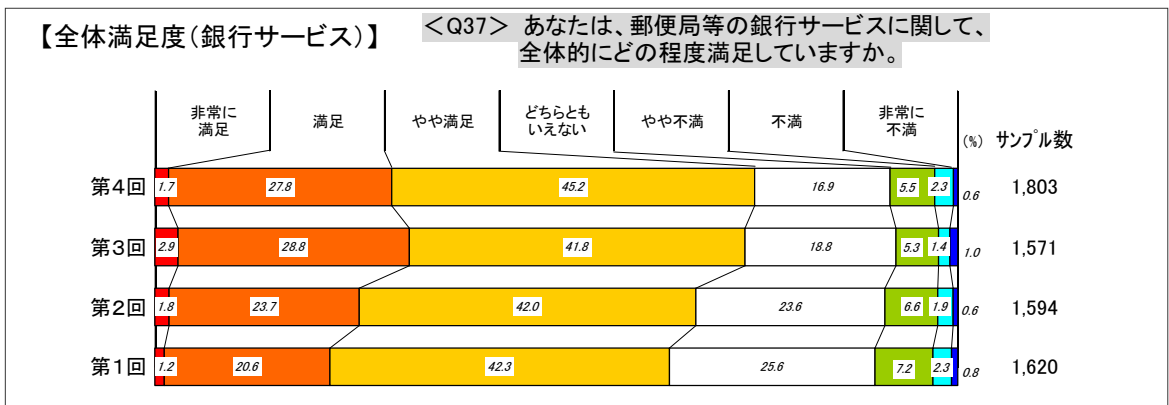
◇ ゆうパック (満足: 84.1%、不満: 5.7%)

第3回(満足: 78.9%、不満: 6.5%) 第2回(満足: 82.8%、不満: 6.2%) 第1回(満足: 78.8%、不満: 6.9%)



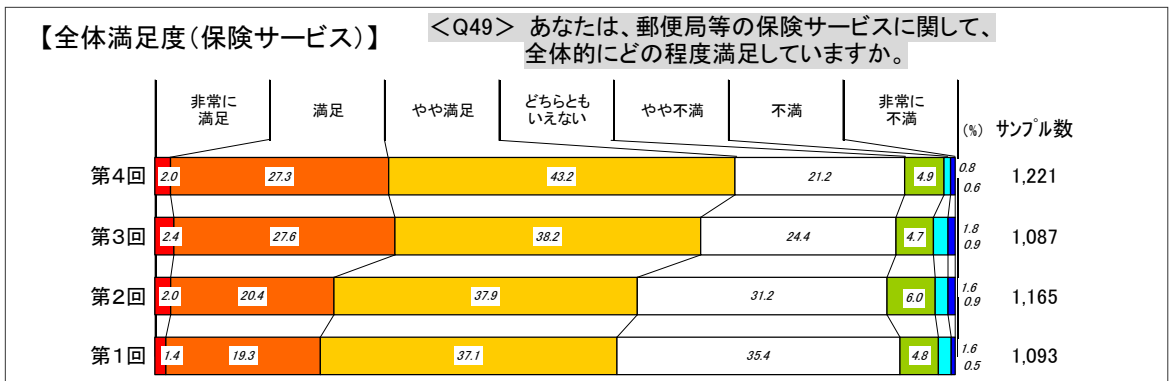
◇ 銀行サービス (満足: 74.7%、不満: 8.4%)

第3回(満足: 73.5%、不満: 7.7%) 第2回(満足: 67.5%、不満: 9.1%) 第1回(満足: 64.1%、不満: 10.3%)



◇ 保険サービス (満足: 72.5%、不満: 6.3%)

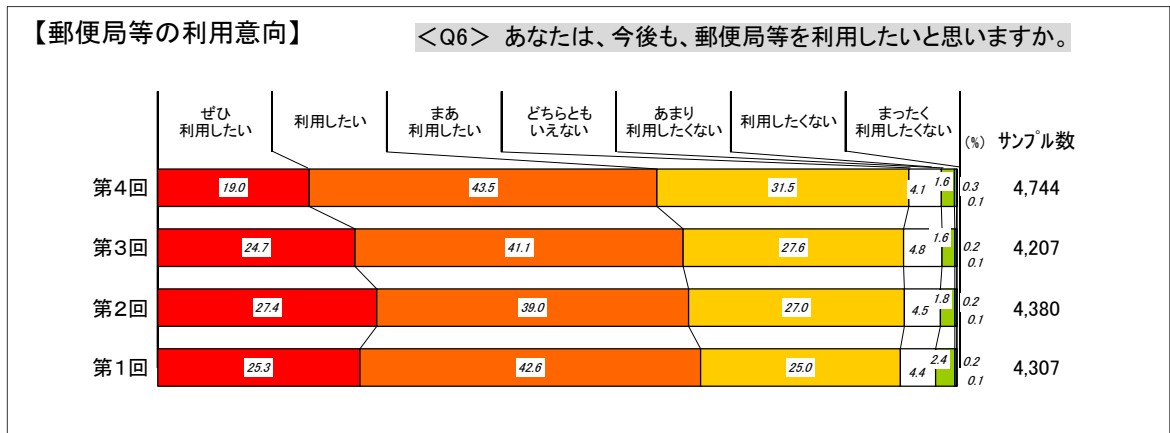
第3回(満足: 68.2%、不満: 7.4%) 第2回(満足: 60.3%、不満: 8.5%) 第1回(満足: 57.8%、不満: 6.9%)



■ 利用意向と利用したい理由(トップ3)。

◇ 郵便局等 (利用したい: 94.0%、したくない: 2.0%)

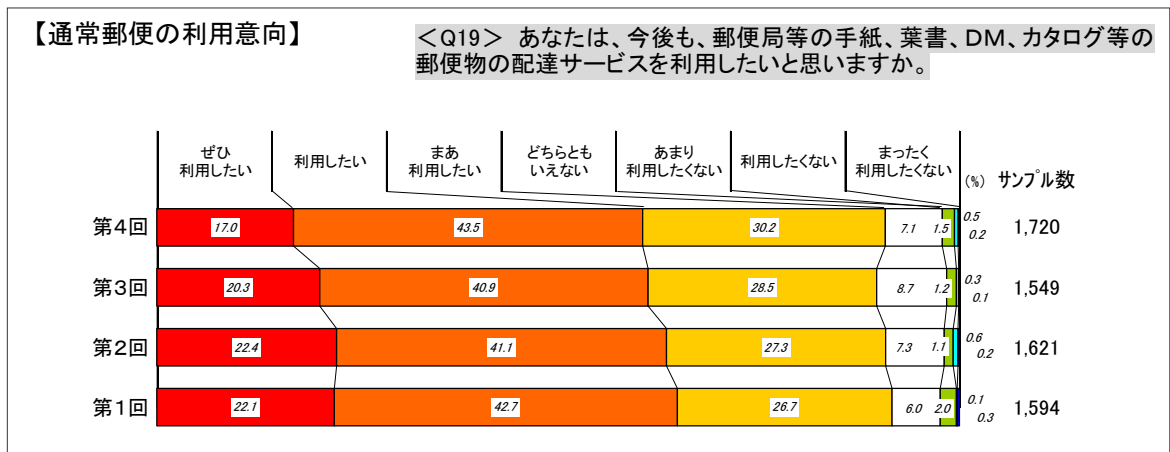
第3回(利用したい: 93.4%、したくない: 1.9%) 第2回(利用したい: 93.4%、したくない: 2.1%) 第1回(利用したい: 92.9%、したくない: 2.7%)



◇ 利用したい理由 : 店舗の場所が便利／通い込んでいる／信頼・安心できる <Q7>

◇ 通常郵便 (利用したい: 90.7%、したくない: 2.2%)

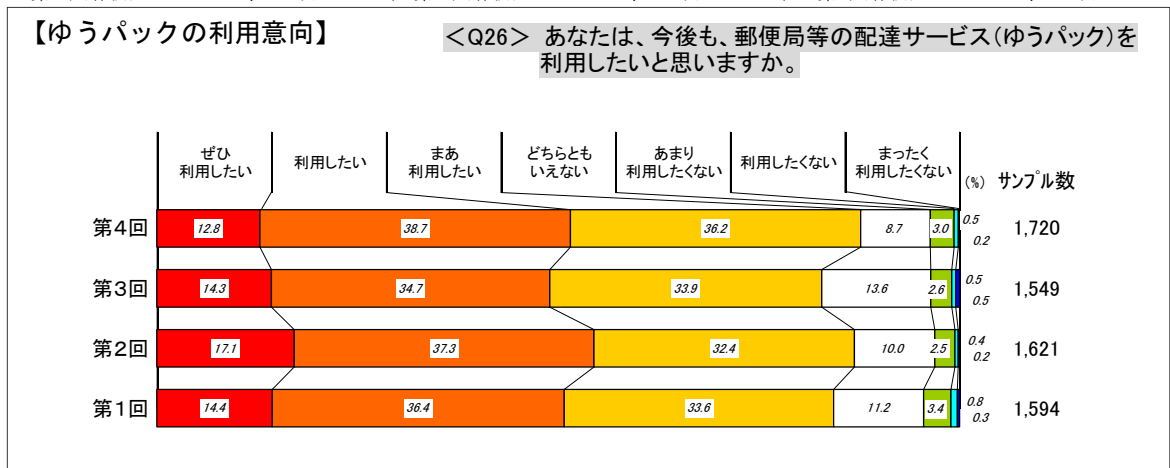
第3回(利用したい: 89.7%、したくない: 1.6%) 第2回(利用したい: 90.8%、したくない: 1.9%) 第1回(利用したい: 91.5%、したくない: 2.4%)



◇ 利用したい理由 : 全国どこでも利用／郵便局等・ポストが身近／確実に届く <Q20>

◇ ゆうパック (利用したい: 87.7%、したくない: 3.7%)

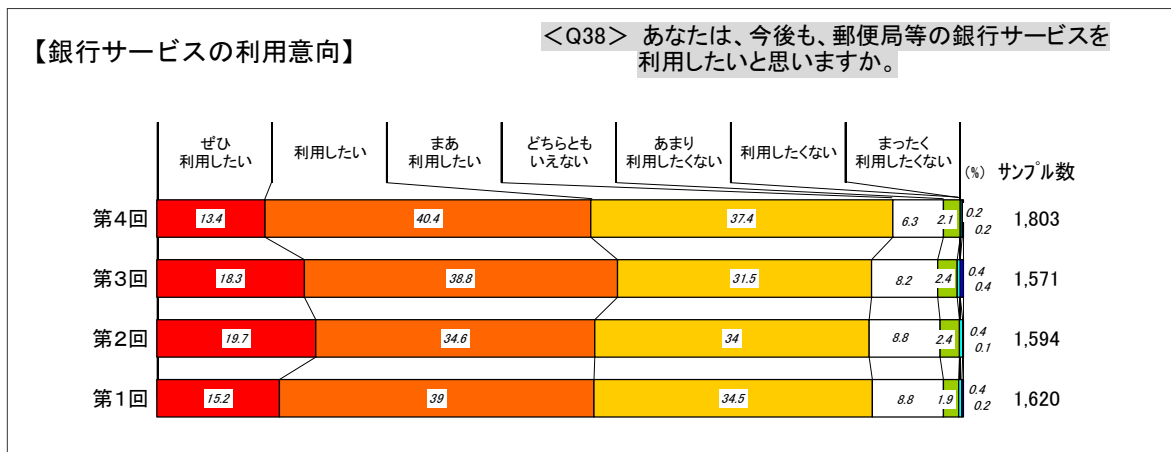
第3回(利用したい: 82.9%、したくない: 3.6%) 第2回(利用したい: 86.8%、したくない: 3.1%) 第1回(利用したい: 84.4%、したくない: 4.5%)



◇ 利用したい理由 : 全国どこでも利用／確実に届く／荷物が早く届く <Q27>

◇ 銀行サービス（利用したい：91.2%、したくない：2.5%）

第3回(利用したい：88.6%、したくない：3.2%) 第2回(利用したい：88.3%、したくない：2.9%) 第1回(利用したい：88.7%、したくない：2.5%)

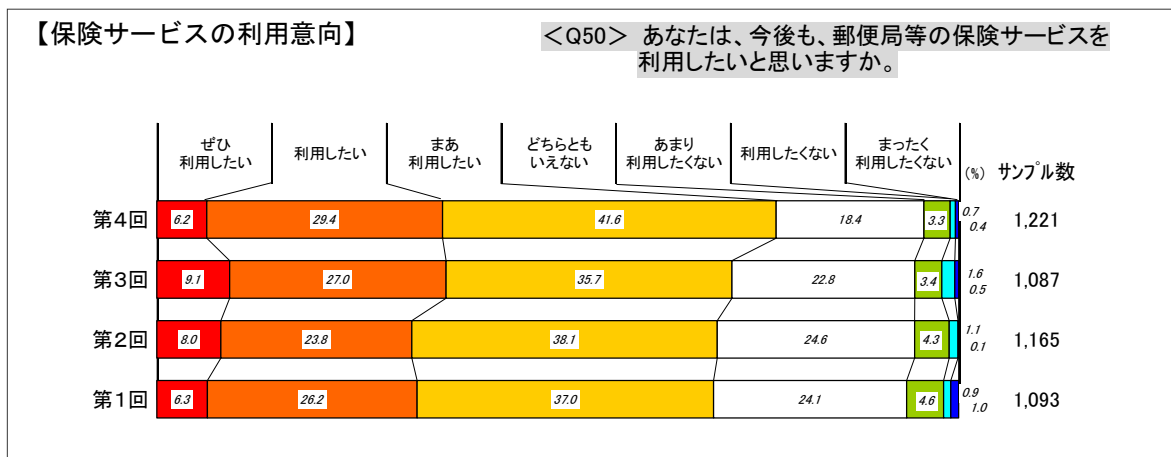


◇ 利用したい理由：全国どこでも利用／店舗が身近／手数料が安い

<Q39>

◇ 保険サービス（利用したい：77.2%、したくない：4.4%）

第3回(利用したい：71.8%、したくない：5.5%) 第2回(利用したい：69.9%、したくない：5.5%) 第1回(利用したい：69.5%、したくない：6.5%)

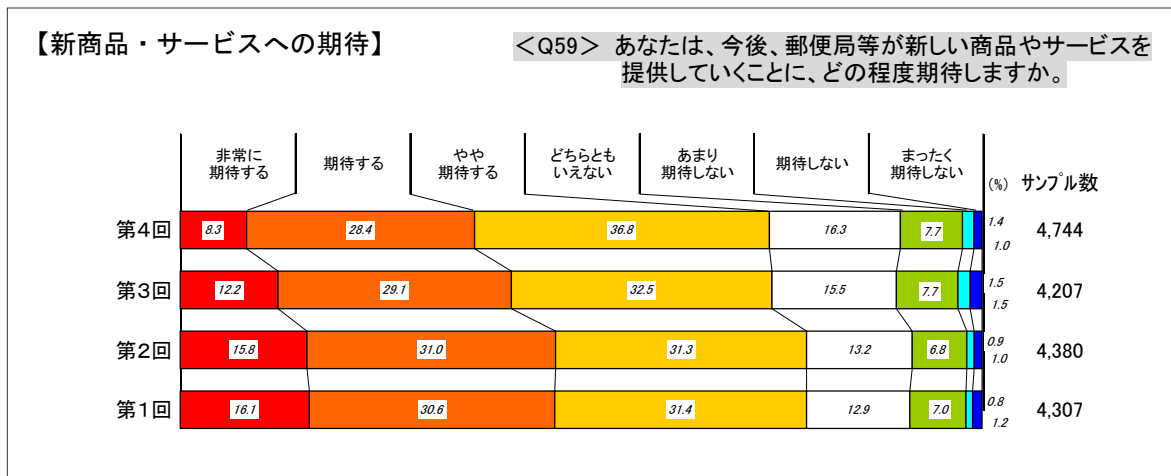


◇ 利用したい理由：店舗が身近／全国どこでも利用／保険金が確実に支払われる <Q51>

■ 新商品・サービスへの期待については、「期待する」が「期待しない」を上回っています。

（期待する：73.5%、期待しない：10.1%）

第3回(期待する：73.8%、期待しない：10.7%) 第2回(期待する：78.1%、期待しない：8.7%) 第1回(期待する：78.1%、期待しない：9.0%)



以上